

ABSTRAKSI

Nama : Nur Indriarini KurniaSari
Nim : D0G 005 358
**Judul : Sistem Pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Penumpang
Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang
Semarang**

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible atau tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia selalu berusaha baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Pelayanan yaitu suatu sikap atau cara pengelola dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Dari pengertian pelayanan tersebut diatas maka pelayanan merupakan suatu sikap atau cara mengelola produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam hal melayani pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui system pelayanan penumpang, gambaran prosedur pelayanan jasa angkutan kapal serta memberikan solusi dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Semarang.

Pada penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan jenis data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, metode wawancara, dan metode kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Semarang didalam melaksanakan kegiatan pelayanan meliputi pelayanan penjualan tiket, pelayanan di terminal penumpang, dan pelayanan diatas kapal. Ketiga bagian pelayanan tersebut sangat membutuhkan pengelolaan yang serius oleh pihak perusahaan dikarenakan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan citra perusahaan sebagai penyedia jasa.. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanannya PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Semarang mengalami beberapa hambatan, namun PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) terus berupaya mencari solusi yang tepat agar dapat memberikan pelayanan langsung kepada konsumen secara cepat, tepat, dan memuaskan.